

لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

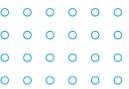
إعداد / لجنة إعداد الوثائق

المالك / مجلس الإدارة

اعتماد / مجلس الإدارة

مراجعة / لجنة التدقيق والمراجعة

تاريخ الاعتماد : ٢٠٢٣/١٢/٢٠ م



مقدمة:

تهدف هذه السياسة الى التعريف بمعايير واشتراطات وارشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها .

النطاق :

تحدد هذا السياسة الشروط والاجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات

التعريف بالمصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية الأسر المنتجة بمنطقة جازان .

المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات الجمعية

الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة **الواجبات:**

التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الأسر المنتجة بمنطقة جازان

الخدمات: هي مجموعة الاعمال التي تواديها الجمعية للمستفيدين

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات او مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين او لوائح الجمعية



آليات واجراءات اختيار المستفيدين :

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :

١. ان يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية
٢. دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة من الجمعية
٣. أن يكون المستفيد مطابقة لشروط ومعايير استحقاق كل خدمة على حده وهي كالتالي :

شروط واجراءات اختيار مستفيديو التمويل والإقراض

أولاً : شروط الحصول على الخدمة :

- ١- أن يكون طالب التمويل سعودي الجنسية .
- ٢- ألا يقل عمر المتقدم عن ٢٠ عام ولا يزيد عن
- ٣- ألا يزيد دخل المقترض عن ٥٠٠٠ ريال.
- ٤- ألا يكون مدينا للجمعية أو جهة غير ربحية أخرى بأي قرض وعليه إفادة الجمعية بذلك إن وجد بما يثبت سداده للقرض.
- ٥- أن لا يكون حاصلًا على قرض لنفس المشروع من جمعية أو جهة غير ربحية أو حكومية .
- ٦- أن يكون منتظمًا في تسديد مبالغ التمويل السابقة من الجمعية إن سبق له ذلك .
- ٧- تقديم المستندات والوثائق المطلوبة والتي يحددها هذا الدليل .
- ٨- تقديم الضمانات المطلوبة والتي يحددها هذا الدليل .
- ٩- أن يكون المتقدم من الأسر المنتجة من الفئات الآتية:
- ١٠- الأسر المنتجة - الأرامل والمطلقات والأيتام - المشمولون في خدمات الضمان الاجتماعي والتأهيل الشامل - أبناء الشهداء وأسراهم - الأسر المسجلة والمثبتة في الجمعيات وأسرة السجناء ورعاياهم - العاطلين عن العمل - ملاك المشاريع الريادية .
- ١١- أن يمتلك حساب جاري في مصرف الراجحي .
- ١٢- إثبات من التأمينات الاجتماعية يوضح بان طالب القرض ليس على رأس عمل أو من ذوي الدخل المحدود.
- ١٣- التفرغ التام لإدارة المشروع ومتابعته.
- ١٤- دفع رسوم إدارية بنسبة ٢,٥% من مبلغ القرض.
- ١٥- ١٠. تقديم ما يوضح وضعه الائتماني (الديون المسجلة) وأن يكون خاليا من المتعثرات المالية.



ثانياً : إجراءات الحصول على الخدمة :

أ- ما قبل عملية الإقراض :

- ١- يتم توجيه العميل إلى موقع الويب الخاص بمنصة الأسر المنتجة لإصدار شهادة أسرة منتجة ثم تقديم طلب تمويل مع توجيهات تضمن تقديمه للطلب بشكل صحيح لتتم معالجته وتحديد موعد استقبال العميل وفي حال تعثر عليه ذلك تقوم الأخصائية بمهمة التأكد من امكانية مطابقة العميل والكفيل لعملية الإقراض عن طريق منصة الأسر المنتجة وذلك فيما يخص طلب التمويل لمحفظه بنك التنمية أما فيما عداه فيتم الآتي :
- ٢- استقبال العميلة بناء على موعد مسبق وتحديد أهليتها للإقراض وفق قائمة الفحص المبدئي .
- ٣- تقييم الاشتراطات والبيانات المطلوبة للبدء في تحرير مستندات الإقراض.

ب- تحرير مستندات الإقراض :

- ١- استمارة الفحص المبدئي : وفيها يتم التأكد من مطابقة الشروط و تحرير ملاحظات أهلية الإقراض نهاية الاستمارة من قبل أخصائية التمويل .
- ٢- استمارة طلب القرض : وفيها يتم تعبئة البيانات وفق الهوية الوطنية والعنوان الوطني وشهادة الأسرة المنتجة للعميل .
- ٣- سند لأمر : ويتم تعبئته وفق الهوية الوطنية للعميل والتأكد من البصمة والتوقيع .
- ٤- الكمبيالة : يتم تعبئتها وفق الهوية الوطنية للعميل ومبلغ القرض بناء على نموذج العمل التجاري الخاص بالمشروع والتأكد من البصمة والتوقيع .
- ٥- كفالة الأداء والغرم : وفيها يتم تعبئته البيانات وفق الهوية الوطنية للكفيل ومبلغ القرض بناء على نموذج العمل التجاري الخاص بالمشروع والتأكد من البصمة والتوقيع الخاص بالكفيل
- ٦- عقد قرض حسن : ويتم تعبئته وفق الهوية الوطنية للعميل وتحرير المبلغ بناء على نموذج العمل التجاري الخاص بالمشروع ثم تحديد القسط والتأكد من التوقيع والبصمة على جميع الاوراق الخاصة بالعقد .
- ٧- نموذج العمل التجاري : وفيه يتم التأكد من تعبئة النموذج بما يتوافق مع العناوين الرئيسية للنموذج والتأكد من أن العميل لا يحرر احتياجات غير منطقية مع المشروع
- ٨- دراسة حالة متقدم : ويتم تعبئتها من قبل العميل بإشراف أخصائية التمويل والتأكد من صحة المعلومات



- ٩- الهوية الوطنية لطالب القرض : فيها يتم التحقق من تاريخ الميلاد وتاريخ انتهاء الهوية ثم تصويرها ثم تحرير عدم الممانعة والبصمة على ذلك وفق النموذج الخاص بها . (نموذج رقم ٩)
- ١٠- شهادات للمشروع : كل ما يخص المشروع من شهادات [شهادة الأسرة المنتجة - شهادة العمل الحر - الشهادة الصحية - سجل تجاري . رخصة بلدي] وفيها يتم التحقق من ملكية الشهادة وجودة طباعتها ومطابقة النشاط لما في استمارة طلب القرض وتاريخ صدورها وانتهائها .
- ١١- العنوان الوطني : فيه يتم التحقق من مطابقة عنوان العميل مع نطاق عمل الجمعية والتحقق من تاريخ اصداره
- ١٢- الأيبيان البنكي : التحقق من ملكية الأيبيان لدى مصرف الراجحي .
- ١٣- الهوية الوطنية للكفيل : فيها يتم التحقق من تاريخ الانتهاء ثم تصويرها ثم تحرير عدم الممانعة والبصمة على ذلك وفق النموذج الخاص بها . (نموذج رقم ٩)
- ١٤- مشهد تعريف الراتب : وفيه يتم التأكد من وجود ختم الجهة الرسمية على المشهد أو التوقيع والتحقق من تاريخ إصداره مع ضرورة عدم تجاوز تاريخ الاصدار شهر من صدوره .
- ١٥- العنوان الوطني للكفيل : وفيه يتم التحقق من تاريخ اصداره .
- ١٦- أرقام التواصل: التأكد من صحة الارقام المدرجة لأقارب العميل والكفيل وعدم ادراج أرقام مقطوعة عن الخدمة .

ج- إجراءات ما بعد اكتمال الملف :

- ١- يتم التدقيق من قبل مشرفة القسم النسائي ، ثم يوقع الملف ويرفع لاعتماد الاقراض من قبل المدير التنفيذي .
- ٢- تعمل الإدارة التنفيذية على كتابة الشيك وتوقيعه من المعتمدين وتسليم أصله للقسم النسائي .
- ٣- يعاد الملف للأخصائية القائمة عليه ويحفظ لحين موعد صرف الشيك.

د- إجراءات صرف الشيك :

- ١- في حال تم اصدار الشيك يتم تصويره وفق نموذج المحفظة المختصة وطباعة نموذج الاستقطاع مع ضرورة التأكد من أرقام الحسابات وفق المحفظة + تاريخ الاستقطاع + اعتماد أمر الاستقطاع من المدير التنفيذي أو من ينوبه.



- ٢- يتم التواصل مع المقترض للحضور قبل موعد التسليم بيوم مع تحديد حضوره بين الساعة [٠٨:٠٠] إلى الساعة [١١:٠٠] صباحاً , ولا يتم تجاوز هذا الوقت في المواعيد حتى يتسنى له استكمال اجراءات البنك والعودة لاستلام الشيك .
- ٣- عند حضور المقترض تتم عملية التوقيع والبصمة على نموذج الشيك وتصوير عملية الاستلام .
- ٤- تحفظ نسخة من نموذج توقيع المقترض على الاستلام للرفع بها للإدارة التنفيذية نهاية كل شهر
- ٥- يضاف الشيك يليه مستند الاستقطاع إلى ملف المقترضة ويسلم إلى مشرفة القسم للتدقيق النهائي ثم لإدراجه إلى ملفات المحفظة .

ثانياً : اختيار مستفيدو الدعم العيني غير المسترد :

أولاً: شروط الحصول على الخدمة .

- أن يكون المتقدم / ة سعودية الجنسية.
- ألا يقل العمر عن ١٨ سنة.
- أن يكون من الأسر ذوي الدخل المحدود أو معدمي الدخل أو المنتسبين للضمان الاجتماعي.
- ألا يتجاوز دخل الفرد الواحد من إجمالي دخل الأسرة ٥٠٠ ريال .
- أن يكون احتياجه متوافق مع المشروع المعلن عنه.

ثانياً : إجراءات الحصول على الخدمة :

- الإعلان عن المشروع
- الفرز والترشيح
- دراسة حالة المستفيد مكتبياً
- بحث الحالة الاجتماعية ميدانياً
- جمع شواهد الحالة ومطابقتها للمعايير
- تصدير قائمة المستفيدين النهائية
- توفير أدوات الدعم العيني
- صرف الدعم
- التوثيق والتسليم
- التقرير الختامي



حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في :

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص .
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير .
٣. معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .
٤. ان يتم التعامل مع المعلومات المستفيد وجمع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة
٦. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم المقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة لكم .
٣. المشاركة في برامج وانشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ
٤. ابلاغ الجمعية باي تغيرات في مقر السكن او وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية
٦. الالتزام بزي المحتشم عن مرافقة الجمعية أو البرامج والانشطة التي تقيمها الجمعية
٧. الاحترام المتبادل لموظفي او موظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم
٨. في حالة عدم رضاء المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة او التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظركم او اقتراحكم لشكواء ليتم اتخاذ اللازم بشأنها
٩. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لاي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية



الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لادارة الجمعية من أي امر يراه منتقص الحقوق أو تقصير في تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تتعمل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي هذا المدة الى بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملا على الاتي :

١. المعلومات الشخصية الاسم رقم السجل المدني ووسائل الاتصال
٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان وقايح بشك متسلسل
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها
٤. تحديد الضرر واسباب التظلم
٥. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع
٦. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بشكوى اوالتظلم
٧. ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى ان وجدت

اجراءات التظلم او الشكوى :

- ١- يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية او الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (لجنة)
- ٢- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم الغير الصريح وبدون وسيلة تواصل
- ٣- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النضر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين



- ٤- يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى
- ٥- تحاط طلبات التظلم او الشكوى بسرية الكاملة ولا يطلع عليها الى الاشخاص ذوي العلاقة
- ٦- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى باي طريقة من طرق الإبلاغ الهاتف البريد الالكتروني التواصل الشخصي الخ

